



OpenLines™

Guía de
telecomunicaciones
sobre opciones, derechos
y responsabilidades



La Indiana Office of Utility Consumer Counselor (OUCC) es la agencia del estado que representa a los intereses de todos los clientes de servicios públicos y al público en general en cuestiones relacionadas con el suministro de servicios públicos. Esta agencia promueve procedimientos ante instituciones regulatorias y legales y esta comprometida en dar voz a los consumidores en la creación de la política de servicios públicos.

Las publicaciones de OpenLines son producidas por la OUCC para educar a los consumidores sobre sus derechos y responsabilidades en relación a los servicios públicos. Material de información sobre otros muchos temas de telecomunicaciones y servicios públicos están disponibles sin cargo extra. Todas las publicaciones de OpenLines están disponibles en la página electrónica del OUCC, o llamando al Personal de Servicios al Cliente de OUCC.

Esta publicación de OpenLines es un servicio público del Indiana Office of Utility Consumer Counselor (OUCC) en conjunción con el Indiana Utility Regulatory Commission (IURC) y el SBC de Indiana.



Indiana Office of Utility Consumer Counselor

100 N. Senate Av., Room N501 • Indianapolis, IN 46204-2215

www.openlines.in.gov • número de teléfono gratis: 1-888-441-2494 • voz/TDD: 317-232-2494 • fax: 317-232-5923

Tabla de Contenido

Introducción	1
Entienda su Cuenta de Teléfono	3 – 7
Cargos y cobros típicos del teléfono	3
Entienda los cargos de los servicios locales de teléfono	4
Entienda los cargos de los servicios de teléfono de larga distancia	5
Entienda los cargos de servicios telefónicos no regulados	7
Compare Servicios Telefónicos	8 – 11
Conozca sus necesidades	9
Considere lo siguiente	10
Bloqueo de llamadas (Toll-blocking) para controlar el gasto en llamadas de larga distancia	11
Tarjetas Prepagadas para Llamadas Telefónicas	12 – 13
Qué verificar en las compañías que ofrecen las tarjetas	12
Considere lo siguiente	12
Lo que debe preguntar	13
Como usar las tarjetas prepagadas de teléfono	13
Reporte los problemas al proveedor	13
Slamming (Transferencias), Cramming (Cargos Injustificados) y Llamadas Fraudulentas	14 – 18
¿Qué es el slamming (transferencias) y el cramming (cargos injustificados)?	14
Leyes de Indiana sobre el slamming y el cramming	14
Multas	15
Comprobante de autorización	15
Cómo evitar el slamming (transferencias) y el cramming (cargos injustificados)	15
Reporte el slamming o cramming	16
Llamadas fraudulentas	17

Llamadas de Vendedores/Promotores (Telemarketers)	19 – 20
Lista de Privacidad de Teléfonos de Indiana	19
Lista Nacional de No Llamar	19
Direct Marketing Association (Asociación de Mercadotecnia Directa)	20
Servicios Especiales	21 – 26
Consumidores con problemas de habla y audición	21
Consumidores con impedimentos en la visión	21
Programa de ayuda Lifeline/Link-Up	21
Solicitud de Lifeline y/o Link-Up.....	25 – 26
Reglamentaciones sobre la Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones	28 – 29
Desconexión de Servicios de Telecomunicaciones	30 – 32
Avisos de desconexión	30
Horas de desconexión	31
Circunstancias especiales.....	31
Reconexión del servicio.....	32
Problemas de las Líneas “por tierra” del Servicio de Teléfono	33 – 35
Verificación del Dispositivo de Conexión de Interfase	34
Plan de servicio de mantenimiento del cableado interno (Inside wire maintenance service plans).....	35
Los Códigos de Área de Teléfonos	36 – 38
Breve historia	36
La maximización de números actuales.....	37
Implementación de nuevos códigos de área	37
Como Poner una Queja con el OUCC	39 – 42
Forma para quejas con OUCC.....	41 – 42
Glosario de Telecomunicaciones	43 – 48

Introducción

Con todos los cambios que están sucediendo en la industria de las telecomunicaciones, se hace más difícil comprender esta industria, su competencia y los derechos de los usuarios.

Este manual de telecomunicaciones está enfocado a responder algunas de las preguntas más comunes y en ofrecer información general sobre varios temas de las telecomunicaciones, por ejemplo, comprender su cuenta de teléfono, comparar servicios locales y de larga distancia, slamming (transferencias de servicios telefónicos sin autorización), cramming (cargos injustificados) y servicios especiales. Esperamos que esta información le sirva y le sea útil.

Si tiene dudas después de leer este manual, por favor contacte al personal de servicios al cliente del **Indiana Office of Utility Consumer Counselor**:

1-888-441-2494 (número de teléfono gratis)

317-232-2494 (voz/TDD)

www.openlines.in.gov

uccinfo@oucc.state.in.us

100 N. Senate Av., Room N501

Indianapolis, IN 42604-2215

La información de este manual está actualizada y corregida con fecha del 1° de Diciembre de 2003. Como la industria de las telecomunicaciones está en continuo desarrollo, se invita a los usuarios a que lean sus cuentas de pago de servicios detalladamente; se actualicen sobre las novedades en los medios de comunicación relativas a la cobertura de las telecomunicaciones y visiten periódicamente la hoja electrónica de www.openlines.in.gov para informarse de los cambios.

Entienda su Cuenta de Teléfono

Es importante leer la cuenta de teléfono cada mes. Esto le puede explicar exactamente los servicios que usted recibe por su dinero y le ayuda a prevenir o identificar fraudes. Esta sección explica los cambios que debería examinar en su cuenta de teléfono. Estas explicaciones podrían no aplicarse a servicios de teléfonos celulares. Si usted tiene dudas sobre su cuenta, contacte a la compañía que le ofrece el servicio celular.

La tabla, que se presenta a continuación, muestra cargos y cuotas típicas. Algunos cargos en su cuenta son requeridos por la ley, mientras otros son cargos que la compañía que ofrece el servicio hace a su discreción. Al tener una mejor comprensión de los cambios en su cuenta, usted va a poder tomar decisiones mejor informadas.

Cargos y cobros típicos del teléfono

Servicio de teléfono local

- Cargo del servicio local básico
- Cargo por la línea al subscritor
- Servicio de emergencia 911
- Cargo de teléfono por retransmisión
- Impuestos
- Fondo de Servicio Universal
- Portabilidad del número local (Local Number Portability)

Lea su cuenta

Es importante que lea su cuenta de teléfono cada mes para asegurarse que le están cobrando correctamente. Si tiene dudas sobre el cargo o considera que los cargos son incorrectos, llame a la compañía responsable por el cargo que tiene duda antes de que la cuenta se tenga que pagar. Guarde copia de sus cuentas y escriba la información detallada sobre sus conversaciones con la compañía. Si la compañía no resuelve el problema a su satisfacción, contacte al personal de servicio al cliente de OUCC.

- Cargos por opciones extras, como llamada de espera (call waiting) y envío de llamadas a otro teléfono

Servicio de teléfono de larga distancia

- Cargos de larga distancia
- Impuestos
- Cargo mínimo por uso
- Cuota mensual del plan de llamadas
- Fondo de Servicio Universal
- Cuota de acceso de teléfonos públicos
- Operadora-ayuda para hacer llamadas

Servicios de teléfono no regulados

- Buzón de voz
- Acceso a Internet
- Plan de mantenimiento de cables internos
- Equipo del cliente en su domicilio, lo cual puede incluir compra o renta de teléfonos de la compañía de teléfonos



Entienda los cargos de los servicios locales de teléfono

- **Cargo del servicio básico local**

El cargo por el servicio básico local es la cantidad que el consumidor debe pagar por recibir el tono de teléfono. La Indiana Utility Regulatory Commission (IURC) aprueba este servicio para la mayoría de las compañías.

- **Cargo de línea al subscriber**

Los que ofrecen el servicio de teléfono podrían cobrar a los usuarios esta cuota para recuperar parte del costo de ofrecer acceso de larga distancia entre los estados partiendo de líneas de teléfono locales. Algunas compañías se refieren a este cargo como el cargo de acceso federal, el cargo de acceso interestatal, cargo al usuario por el uso de la línea común o cargo por la línea al cliente. Este cargo actualmente no puede ser más de \$6.50 al mes por línea.

- **Servicio de emergencia 911**

La ley requiere que los clientes paguen una cuota como contribución a su sistema de teléfono de emergencia local. Esto podría ayudar a la oficina central de llamadas del 911 o Mejorar el 911, el cual identifica automáticamente su número de teléfono y ubicación cuando se reporta a la policía, departamento de bomberos, servicio médico o alguna otra emergencia.

- **Cargo de teléfono por transmisión**

Esta cuota obligatoria ayuda a ofrecer servicios de teléfono a clientes con problemas de lenguaje o con impedimentos para oír. Algunas cuentas muestran este cargo como recargo de Indiana Telephone Relay Access Corporation (InTRAC).

- **Impuestos**

Un impuesto federal sobre el consumo aparece en todas las cuentas del teléfono. Se carga como un porcentaje dado, sin importar quien ofrece el servicio telefónico. El Congreso recientemente aprobó una ley que retirará progresivamente este impuesto en varios años. El impuesto sobre las ventas del estado es 6 por ciento en Indiana y no cambia entre las compañías.

- **Fondo de Servicio Universal (Universal Service Fund o USF)**

La ley federal requiere que las compañías de teléfono contribuyan a este fondo, también se conoce como el Universal Connectivity Charge (Cargo de Conectividad Universal) o Universal Service Fee (Cargo por el Servicio Universal), el cual ofrece servicios de teléfono a clientes de bajos ingresos y a clientes rurales, así como también ofrece servicios de telecomunicaciones a escuela, bibliotecas y clínicas de salud rurales que califiquen. Algunas compañías incluyen obligaciones de USF en sus tarifas básicas, cargos de



tarifa fija y otros cargos basados en porcentajes de la cantidad de la cuenta.

- **Portabilidad del Número Local (Local Number Portability o LNP)**

LNP permite al cliente mantener su número de teléfono cuando cambia a una compañía diferente que ofrece servicios pero se queda en el mismo lugar. Para recuperar el costo de mejorar el equipo que ofrece LNP, las compañías podrían cargar cuotas a todos los clientes del área. Los cargos de LNP están aprobados por el FCC por cinco años y son diferentes en cada compañía. A las compañías no se les permite que cobren este cargo a clientes del Lifeline Assistance Program (programa de ayuda Lifeline).

- **Cargos por opciones extras**

Los servicios opcionales incluyen servicios como llamada de espera (call waiting), mandar la llamada a otro teléfono (call forwarding), llamada con tres líneas al mismo tiempo (three-way calling) y servicios que se pagan según se usen: como llamar al número que acaba de llamar automáticamente (callback) (*69). Monitoree su cuenta para asegurarse que usted solo esta pagando por los servicios opcionales que ordenó.

Entienda los cargos de los servicios de teléfono de larga distancia

- **Cargos IntraLATA de larga distancia**

Los cargos locales de larga distancia son por llamadas hechas a números telefónicos fuera de su área de llamadas locales gratis, pero dentro de un área regional conocida como Local Access Transport Area (LATA). Indiana tiene 10 áreas de este tipo. Como usted puede escoger estos servicios entre varias compañías de teléfono, estas cuotas no están reguladas.

- **Cargos InterLATA de larga distancia**

Hay un listado por separado de los cargos de larga distancia por llamadas hechas a números de teléfono fuera de su área LATA, que incluye llamadas de un estado a otro. Como usted puede escoger estos servicios entre varias compañías de teléfono, estas cuotas no están reguladas.

- **Impuestos**

Los cargos de larga distancia están sujetos a los mismos impuestos federales y estatales que los cargos locales.

- **Cargo mínimo por uso**

Algunos planes de larga distancia cobran una cantidad por uso mínimo cada mes, sin importar el costo de las llamadas que se hacen. Bajo este plan, si su cuenta no excede la cantidad



mínima, usted es responsable de pagar la diferencia entre lo mínimo y el cargo por llamadas hechas. Por ejemplo, si su cargo mínimo por uso es \$5, pero usted solo gastó \$3 en llamadas de larga distancia durante el mes, debería pagar \$2 adicionales a la compañía de larga distancia que le ofrece el servicio. Sin embargo, si usted gastó \$6 en llamadas de larga distancia, no tiene que pagar ninguna cantidad adicional. No todas las compañías o planes de larga distancia consideran este cargo.

- **Plan de llamadas mensuales por una cuota**

Algunos planes de larga distancia cobran una cuota fija mensual por una tasa específica por minutos durante ciertas horas o días. Este cobro se ajusta cada mes sin importar el uso. Otras compañías ofrecen costo por minuto similares o más baratos sin tener que pagar esta cuota. Haga comparaciones para seleccionar el plan que más le convenga según sus patrones de llamadas.

- **Fondo de Servicio Universal (Universal Service Fund o USF)**

Ver la descripción de este cargo en la sección de cargos de servicios locales. Los cargos de USF podrían aparecer en las secciones de local y larga distancia de su cuenta de teléfono.

- **Cuota de acceso de los teléfonos públicos**

La ley federal requiere que las compañías de larga distancia compensen a las compañías de los teléfonos públicos por usar tarjetas de teléfono, llamadas 10-10 (dial around) y otros tipos de llamadas hechas en teléfonos públicos. Las compañías de larga distancia podrían incluir este costo en sus tarifas o cargos como tarifa separada.

- **Operadora-ayuda para hacer llamadas telefónicas**

Cargos por llamadas por cobrar, información de larga distancia y otros tipos de ayuda que ofrece la operadora se agregaran a su cuenta de teléfono.



Lea su cuenta

Su compañía de teléfono local podría cobrarle por otras compañías que le están ofreciendo servicios de telecomunicaciones en su línea de teléfono. Se requiere que la compañía de teléfono local muestre estos cargos en una sección aparte de su cuenta, y también se deben incluir los números de teléfono gratis de las otras compañías que le estén cobrando en su cuenta de teléfono local.

Entienda los cargos de servicios telefónicos no regulados

Hay algunos servicios telefónicos que el IURC no regula, como el mantenimiento interno del cableado (ver página 35 para más información), el acceso al Internet y el buzón de voz. Esto también podría quedar incluido en la renta del teléfono o los cargos por la compra. Si aparece en su cuenta un cargo por la renta del teléfono, considere comprar su propio teléfono y regresar el rentado.

Estos servicios no regulados están todavía sujetos a las regulaciones del transferencias (“slamming”) y cargos injustificados (“cramming”) explicados en las páginas 14 – 17. Si la compañía de teléfono no resuelve sus dudas o preocupaciones a su satisfacción, usted puede contactar al OUCC o IURC para que le ayuden con su queja.



Compare Servicios Telefónicos

Probablemente usted vive en un área donde hay muchas compañías de telecomunicaciones que ofrecen servicios que compiten por los clientes, ofreciendo muchas opciones y oportunidades para ahorrar dinero en el momento en que usted tiene que escoger aquellas soluciones que cubran mejor sus necesidades. La clave para comparar servicios telefónicos es saber lo que usted necesita y entender las opciones.

Muchos proveedores de servicios ofrecen “combinar” servicios locales y de larga distancia por una cuota mensual fija. La combinación podría beneficiar a consumidores que hacen muchas llamadas de larga distancia, quieren algo más práctico o quieren varias opciones como identificador de llamadas (caller ID), buzón de voz (voice mail), etc. Para otros consumidores, la combinación de planes separados y opciones de servicios podría ser una opción menos costosa y más eficiente.



Advertencia

Continúe buscando si:

- La compañía se niega a ofrecerle información por escrito.
- Si no entiende las tarifas o cargos, y la compañía no los explica a su satisfacción.

Opciones

Las opciones para servicios de larga distancia incluyen:

- La compañía que escoge para sus llamadas de larga distancia InterLATA
- La compañía que escoge para sus llamadas de larga distancia IntraLATA
- Compañía que ofrece el servicio del número 10-10
- Tarjeta para llamar por teléfono
- Tarjeta prepagada para llamar por teléfono
- Plan para teléfono celular que incluye llamadas de larga distancia gratis
- Ayuda de la operadora para hacer llamadas, como llamadas por cobrar

No importa el servicio(s) que usted escoja, solo recuerde que debe comparar para encontrar la mejor opción. Por ejemplo, podría encontrar que una compañía de larga distancia le ofrece la mejor tarifa para llamadas de un estado a otro, mientras que otra compañía le ofrece la mejor tarifa para llamadas locales de larga distancia.

Conozca sus necesidades

Para entender sus necesidades de larga distancia, revise sus cuentas de teléfono mensuales para determinar su patrón de llamadas. Comience revisando lo siguiente:

- Número promedio y duración de las llamadas que hace y recibe cada mes.
- La hora del día que hace y recibe la mayoría de sus llamadas.
- Personas y lugares que usted llama.
- Lugar(es) de donde usted hace y recibe llamadas.
- Su presupuesto para servicios de teléfono.

Una vez que haya examinado su patrón de llamadas compare las diferentes opciones. Considere pedir información por escrito sobre los ofrecimientos de las compañías para asegurarse de que no haya malos entendidos. Mantenga en mente que usted puede elegir diferentes compañías y diferentes servicios para diferentes tipos de llamadas, como son las llamadas de un estado a otro o las llamadas locales de larga distancia.

Nota

Algunas áreas en Indiana tienen más opciones que otras para servicios de teléfonos locales, por lo que la competencia por mercados locales continua desarrollándose. Cuando piense en proveedores de servicios locales, busque en el directorio telefónico en la categoría de “compañías de teléfono” (“telephone companies”), pregunte a amigos y familiares sobre los proveedores e investigue en el Internet. Hay muchas ligas disponibles sobre comparaciones de teléfonos en www.openlines.in.gov.

Cuando evalué sus necesidades para un servicio de teléfono local, determine el número de llamadas promedio que hace o recibe cada mes, y los servicios opcionales que le gustaría tener. Cheque con las compañías de teléfonos locales para comparar sus planes de cuota fija; planes por cada llamada o paquetes de planes opcionales.



Considere lo siguiente

Larga distancia

- ¿Los precios son diferentes para diferentes horas del día y días de la semana? ¿Hay diferentes precios para los diferentes tipos de larga distancia (de un estado a otro estado, dentro del estado, larga distancia local y llamadas internacionales)? Si un cierto número de minutos viene incluido en su cargo mensual, pregunte sobre el costo de cualquier minuto extra, en exceso del paquete contratado.
- ¿Hay un cobro mensual requerido por servicio? Si es así, ¿qué servicios y qué cantidad viene incluida en esos cobros? Algunos planes de larga distancia requieren un uso mínimo de \$3 o más por mes en llamadas de larga distancia.
- Ciertas llamadas de 10-10 (dial-around) o tarjetas prepagadas cobran una tarifa simplemente por hacer la llamada. Este cobro es generalmente cinco centavos o más. Algunas compañías y/o planes también requieren que usted pague por un mínimo de minutos por llamada. Por ejemplo, si una compañía cobra 99 centavos por hablar hasta 20 minutos, a usted se le cobraría 99 centavos si habla 1, 5, 15 o 20 minutos.

- Cada compañía cuenta el uso del teléfono en diferentes incrementos de tiempo en rangos que van de 6 hasta 60 segundos. (Por ejemplo, si su compañía cobra en intervalos de 60 segundos y usted hace una llamada que dura cuatro minutos y dos segundos, le cobrarían por una llamada de cinco minutos).

Local y de larga distancia.

- ¿Hay algún cargo mensual que se requiera por el servicio? Si ese es el caso, ¿qué servicios y tiempo de uso se incluye en esos cargos? ¿Cuál sería el cargo por pagar tarde? ¿Los impuestos y otros cobros aparecerán en su cuenta?
- ¿Puede usted escoger cuándo y cómo se le cobre su cuenta del teléfono? ¿Hay algunas tarifas incluidas o descuentos que se aplican por hacer eso? Por ejemplo, algunas compañías de larga distancia ofrecen descuentos especiales cuando se paga directamente con la tarjeta de crédito en lugar de mandar el cobro en papel.
- ¿El personal de servicio al cliente de la compañía es accesible, le ayuda y está disponible?



- La ley federal requiere que las compañías de teléfonos contribuyan al Fondo de Servicio Universal (Universal Service Fund o USF), el cual ayuda a ofrecer servicios de teléfono a menor costo a clientes de bajos ingresos y de comunidades rurales, así como también a escuelas que califiquen, bibliotecas y a proveedores de servicios médicos rurales. Algunas compañías recuperan los cargos de USF a través de sus tarifas básicas, mientras que otras cobran una tarifa fija, o una cuota en base al porcentaje del total de su cuenta.

Bloqueo de llamadas (Toll-blocking) para controlar el gasto en llamadas de larga distancia

Si usted tiene la experiencia de que le han desconectado el teléfono y quiere más control sobre su gasto futuro del teléfono, considere la opción de bloqueo de llamadas. El bloqueo de llamadas evita llamadas de larga distancia que se marquen desde su teléfono o que se le carguen a través de su cuenta de teléfono local.

Con el bloqueo de llamadas (toll-blocking):

- Usted protege su cuenta de cargos de larga distancia que no han sido autorizados, llamadas por cobrar y llamadas al número 900 que le cobran por minuto.

Cientes de Lifeline

Si usted es un cliente de bajos recursos que recibe beneficios de Lifeline/Link-Up, hágase saber a su compañía de larga distancia. Algunas compañías de larga distancia no aplican el cargo por un mínimo y las Tarifas de Servicio Universal para los participantes de Lifeline. Para más información sobre Lifeline/Link-Up, ver páginas 21 – 23.

Otros recursos

Hay varias páginas electrónicas que ofrecen comparaciones de planes de larga distancia, planes sobre teléfonos celulares, tarjetas prepagadas de teléfono, etc. Usted puede encontrar una lista de estas páginas en el www.openlines.in.gov.

- Usted puede hacer llamadas importantes de larga distancia desde su casa usando tarjetas de teléfono prepagadas. Debe verificar con su compañía local de teléfono el poder utilizar el número gratis de acceso de la tarjeta de teléfono desde su línea de teléfono.

Las tarjetas de teléfono prepagadas no están libres de problemas. Si usted considera usar una tarjeta de teléfono prepagada lea y entienda lo que se dice en letras pequeñas. Para más información, ver la siguiente sección, Tarjetas Prepagadas para Llamadas Telefónicas.



Tarjetas Prepagadas para Llamadas Telefónicas

Las tarjetas prepagadas para llamar por teléfono han sido una herramienta muy popular para muchos consumidores porque son muy útiles y ofrecen múltiples opciones. Pero al mismo tiempo, el consumidor debe ser conciente de los peligros potenciales.

Si usted está considerando comprar tarjetas prepagadas, compare, conozca las instrucciones de cómo llamar, hable con amigos y familia, y, lo más importante, lea lo que se dice en letras pequeñas.



Qué verificar en las compañías que ofrecen las tarjetas

- Reputación de la compañía.
- Satisfacción garantizada.
- Representantes de servicios al cliente que ayuden y sean accesibles.
- Los vendedores al por menor respaldan a los proveedores de tarjetas.

Considere lo siguiente

- Cuál es el costo indicado por minuto, y cómo se compara con los servicios regulares de larga distancia de su casa.
- Precios y/o limitaciones para llamadas dentro y fuera del estado, así como llamadas internacionales.
- Costo por registrarse, activación y/o conexión de la tarjeta, o hacer llamadas.
- Cualquier costo escondido, o cargos por servicio.
- El cargo mínimo por llamada, y si los cargos se aplican cuando la línea suena ocupada o no contestan.
- Los intervalos de cobro (Ver la tabla a continuación. Una llamada que dura dos minutos y un segundo le costaría tres minutos de tiempo de la tarjeta si su intervalo de cobro es un minuto. La misma llamada le costaría cinco minutos de tiempo de la tarjeta si su intervalo de cobro es cinco minutos.)

Si su intervalo de cobro es:	Y su llamada dura:	La compañía redondea la llamada hasta:
1 minuto	10 minutos, 1 segundo	11 minutos
5 minutos	10 minutos, 1 segundo	15 minutos (En otras palabras, usted pagaría por casi cinco minutos que no uso.)

- Cualquier cargo por usar la tarjeta de un teléfono donde las llamadas locales no son gratis, como un teléfono de hotel o un teléfono público.

Lo que debe preguntar

- ¿Hay un número gratis de acceso?
¿Funciona?
- ¿La conexión es buena y sin estática?
- ¿Cuándo expira la tarjeta?
- ¿Puede usted agregar más tiempo a la tarjeta para llamar? ¿Cómo?
- ¿Usaría la tarjeta prepagada para que le ayude a administrar su presupuesto del teléfono?

Como usar las tarjetas prepagadas de teléfono

Las tarjetas prepagadas de teléfono varían en la forma que usted las use, por lo que es importante leer las instrucciones cuidadosamente. Generalmente, usted puede llamar a un número de teléfono gratis de acceso, luego el número de contraseña (PIN) que esta impreso en la tarjeta y finalmente el número que usted quiere llamar.

Un vistazo rápido a algunos puntos importantes

Puntos que deben considerarse antes de que compre una tarjeta prepagada:

- ¿Qué tan respetable es la compañía?
- ¿Cuál es el costo por minuto que se anuncia y cuál es el costo actual?
- ¿Hay cargos mínimos?
- ¿Hay cargos escondidos?
- ¿Cuáles son los intervalos de cobro?
- ¿Tienen número de teléfono gratis de acceso?
- ¿Cuándo expira la tarjeta?
- ¿Entiende lo que está escrito en letra pequeña?

Señales de advertencia

Continué comparando si:

- El teléfono de servicio al cliente esta ocupado frecuentemente.
- El número de acceso está ocupado frecuentemente.
- Si suena muy bien es probablemente demasiado bueno para ser verdad.
- La tarjeta no funciona para todas las llamadas que se quieren hacer (dentro del estado, fuera del estado, internacionales).

Reporte los problemas al proveedor

Si no esta satisfecho con una tarjeta prepagada para hacer llamadas, y la compañía no resuelve su queja a su satisfacción, puede reportar el problema al teléfono gratis del Federal Trade Commission al 1-877-382-4357 (TDD/TTY: 1-866-653-4261).

Slamming (Transferencias), Cramming (Cargos Injustificados) y Llamadas Fraudulentas

¿Qué es el slamming (transferencias) y el cramming (cargos injustificados)?

Slamming es cuando su servicio telefónico es transferido a otra compañía sin su conocimiento o consentimiento. Esto pasa más frecuentemente con el servicio de teléfono de larga distancia. Pero como la competencia se ha incrementado, también podría darse con su servicio de teléfono local. Las tarifas que cobra la compañía que hace la transferencia sin su autorización podrían ser más elevadas que lo que cobra la compañía que usted autorizó para ofrecerle el servicio.

Cramming es cuando se incluyen cargos a su cuenta de teléfono por servicios que usted no autorizó. Muchos servicios pueden ser crammed (cargados injustificadamente), incluso servicios que no tienen relación con los servicios de teléfono. Por ejemplo, se incluyen servicios, que no se quieren, de buzón de voz (voice mail), llamadas de espera (call waiting), o llamadas gratis (números 800, 888, 877 o 866) que automáticamente se cambian a llamadas de paga (número 900).

Leyes de Indiana sobre el slamming y el cramming

Las regulaciones de slamming y cramming de Indiana están detalladas en el Indiana Administrative Code (170 IAC 7-1.1-19) y en el Indiana Code (IC 8-1-29). Ambas publicaciones están disponibles (en inglés) en las bibliotecas públicas locales y en la página electrónica de www.IN.gov/legislative.

La ley en Indiana:

- Prohíbe slamming y cramming.
- Especifica las formas apropiadas para que una compañía obtenga la autorización del cliente para servicios telefónicos.
- Le prohíbe a las compañías cobrar cargos no autorizados.
- Impide que se desconecte el servicio de teléfono local por no pagar los cargos que se han reportado a la Indiana Utility Regulatory Commission (IURC) y están en disputa.



Multas

La IURC puede multar a los proveedores de telecomunicaciones hasta por \$2,500 por cada incidente de slamming o cramming. Pueden imponerse multas una vez que se haya iniciado una acción legal ante el IURC. Durante estos procedimientos, el OUCC sirve como representante legal para el cliente que ha sido slammed o crammed.

Comprobante de autorización

La compañía que ofrece el servicio telefónico debe demostrar que tiene el comprobante de la autorización del cliente antes de hacer algún cambio en los servicios.

Los comprobantes de autorización pueden ser:

- Una forma firmada que cumpla con los requerimientos específicos.
- Una grabación de voz que autorice durante la llamada hecha de la línea de teléfono que va a ser cambiada.
- Una grabación de voz con la autorización hecha por un agente independiente, servicio de verificación por terceras personas.
- Información por escrito que cumpla los requerimientos específicos y sea enviada por correo al cliente dentro de un periodo de tres días hábiles posteriores a la solicitud del cliente.

Cómo evitar el slamming (transferencias) y el cramming (cargos injustificados)

- **Verifique en su cuenta de teléfono cada mes** si hay cargos y nombres de compañías que no reconoce. Llame a las compañías que aparezcan para confirmar que solo esté pagando por los servicios que usted ha autorizado y solicitado.
- **Llame a su compañía de teléfono local y pida información** sobre algún servicio que lo proteja de slamming o cramming. Un ejemplo es el Presubscribed Interexchange Carrier (PIC) que congela, el cual normalmente es gratis. Con un PIC que congela, la compañía local de teléfono debe confirmar su autorización directa antes de otorgar a otra compañía el cambio de su servicio telefónico.
- **Sea cuidadoso y firme con los vendedores/promotores** (telemarketers) que le hablen por teléfono. Pida más información detallada por escrito, si así lo quiere. En Indiana, las compañías tienen que cumplir con esta petición. Responda las preguntas de los vendedores con discreción, y cuélgue si no está interesado o se siente incómodo o presionado. Insista en una descripción completa de todos los cobros que le podrían cargar.



- **Siéntase con la libertad de no responder las preguntas** con un “sí” directo o dar su nombre y número de teléfono. Algunas compañías deshonestas podrían grabar estas conversaciones y “alterar” la grabación para demostrar que usted autorizó el cambio.
- **Lea cuidadosamente todo su correo.** Busque cualquier indicio que manifieste que usted ha cambiado de compañía de teléfono o autorizado cargos en su cuenta de teléfono. Notifique a la compañía si se dió un cambio sin autorización y verifique que se elimine ese cambio. Llame a su compañía local de teléfonos para reportar el problema y confirmar que la cuenta se ha ajustado correctamente. Mantenga comprobantes por escrito de todos los contactos, incluyendo fechas y nombres, en caso de que usted haya sido slammed o crammed de nuevo.
- **Lea cuidadosamente la información de concursos y convocatorias.** Lea para informarse si su participación en un concurso o convocatoria también autoriza cambios en su servicio telefónico, o automáticamente lo inscribe en nuevos servicios, como el buzón de voz, que podría cobrarse en su cuenta del teléfono. Muchos casos de slamming o cramming suceden de esta manera.
- **Siempre lea lo que se escribe en letras pequeñas.**



Reporte el slamming o cramming

Si cree que ha sido slammed o crammed, tome acción inmediata. Mantenga por escrito la información sobre todas las comunicaciones; incluya la fecha y hora de todas las veces que trató de contactar a las compañías; registre todos los contactos, con sus nombres e información sobre sus conversaciones.

1. Llame o escriba a la compañía que le hizo la transferencia sin su autorización (slammed) o le hizo un cargo injustificado (crammed) a su servicio telefónico.

- Reporte los cargos que está disputando.
- Pida que le quiten inmediatamente los servicios que usted no autorizó ni quiere, y pida que sean abonados los cargos correspondientes a su cuenta.
- Pida copia de cualquier documento que indique que los cargos fueron pedidos o autorizados.
- Informe a la compañía que usted va a reportar el problema con su compañía de teléfono local y con el IURC.

2. Llame o escriba a su compañía de teléfono local.

- Describa detalladamente los servicios y cargos que usted no autorizó.
- Pida que le quiten las modificaciones y los cargos que no autorizó.

- Reinstale su servicio original de larga distancia o el servicio local de teléfono que haya sido transferido sin su autorización (slammed).
- Pida que se le quite cualquier “cargo por cambio” (cargos por cambiar compañías) de su cuenta.
- Pregunte por servicios que eviten incidentes futuros de slamming y cramming.

3. Llame al número de teléfono gratis del IURC al 1-800-851-4268.

El IURC regula los servicios públicos de electricidad, gas natural, telecomunicaciones, vapor, agua y alcantarillado para asegurar que los servicios públicos se ofrezcan a un costo razonable. El IURC también hace cumplir la ley de Indiana en contra de transferencias sin autorización (slamming) y cargos injustificados (cramming).

- De acuerdo con la ley de Indiana, mientras se lleva a cabo una investigación, la compañía que ofrece el servicio de teléfono local no le puede desconectar sus servicios debido a que no ha pagado los cargos en disputa. Sin embargo, usted es responsable de pagar los cargos que no están en disputa, a tiempo y en su totalidad.
- Si el IURC determina que las leyes de slamming o cramming han sido violadas, los cargos en disputa deben ser removidos de su cuenta.

- El personal de servicios al cliente de OUCC esta disponible para ayudarlo con su queja y puede ser contactado al número de teléfono gratis 1-888-441-2494. (TDD/TTY: 317-232-2494)

Llamadas fraudulentas

Las llamadas fraudulentas se refieren al robo de tiempo de teléfono por personas que defraudan al incluir llamadas de teléfono caras o llamadas internacionales costosas. También defraudan haciendo que usted pague llamadas de larga distancia y por cobrar. Algunos de estos delincuentes hacen llamadas aleatorias a localizadores electrónicos (paggers) y dejan números de teléfono internacionales o números de teléfono para que regrese una llamada que resulta ser muy costosa. El cliente no se da cuenta normalmente hasta que la cuenta llega con cargos de números de teléfono desconocidos.

Los clientes también pueden ser motivados a hacer llamadas a números de teléfono internacionales a través de propaganda y otras promociones de información interesante o importante. La propaganda (comerciales) promete información y entretenimiento a través de servicios que varían desde adivinos síquicos (psychic readings), líneas para platicar y oportunidades de empleo. Puede ser que usted no sepa que estas llamadas son internacionales y costosas



“números que se pagan por llamada”, donde parte del cargo por la llamada internacional es por la información o entretenimiento que se recibe.

Si usted quiere saber de algún código de área en particular, si está en los Estados Unidos o fuera del país, consulte con la página electrónica del North American Numbering Plan Administration (Plan de Administración de Números de Norte América) en www.nanpa.com. Esta página incluye una lista completa de códigos de área y su ubicación.

La protección ofrecida por la Federal Trade Commission sobre la Reglamentación del Número 900 – información precisa sobre el costo por llamada antes de que se dé el cobro – no cubre las llamadas internacionales a números que se pagan por llamada.

No hay una forma fácil para bloquear el acceso a estos números de su teléfono. Si su cuenta contiene llamadas no autorizadas, contacte su compañía de teléfono local y a su compañía de larga distancia. La compañía de teléfono podría abonarle a su cuenta o reembolsarle, aunque el hacer esto no es obligatorio.



Llamadas de Vendedores/Promotores (Telemarketers)

Muchas personas consideran las llamadas de vendedores como intromisiones y molestias; para ello existen muchas leyes y servicios que pueden ayudar a reducir o eliminar esas llamadas. Cuando reciba una llamada de vendedores/promotores, este conciente de que el vendedor/promotor debe cumplir con reglamentos específicos estatales y federales.

Lista de Privacidad de Teléfonos de Indiana

Indiana se ha unido a un creciente número de estados que crearon un registro de “no llamar.” La ley del estado prohíbe la mayoría de las llamadas de vendedores a números de teléfono residenciales listados en la Lista de Privacidad de Teléfonos de Indiana. Para inscribirse u obtener más información llame al 1-888-834-9969 (número de teléfono gratis) o visite

www.IN.gov/attorneygeneral.

La oficina del procurador general de Indiana administra el registro, y es responsable de investigar y de entablar una acción judicial por violaciones. No hay cobro extra por incluir su número de teléfono en esta lista.

Nota

Los vendedores/promotores deben cumplir los reglamentos federales al hacer las llamadas.

- Pueden llamar a su casa solo entre 8 a.m. y 9 p.m.
- Deben dar dirección o número de teléfono para contactar a la compañía que vende el producto o pide dinero.
- Si le pide al vendedor que no lo vuelva a contactar, el o ella debe conservar el comprobante de su petición por lo menos 10 años. (Esto no se aplica para organizaciones no lucrativas libres de impuestos.)

Lista Nacional de No Llamar

El registro nacional de no llamar es administrado por el Federal Trade Commission (FTC), con efecto a partir de Octubre del 2003. Para más información de la lista federal de “no llamar” llame al número de teléfono gratis del FTC de 1-877-FTC-HELP (382-4357) (TDD/TTY: 1-866-653-4261) o visite www.donotcall.gov.

Direct Marketing Association (Asociación de Mercadotecnia Directa)

Es una organización de comercio vinculada con las empresas que venden productos por medio de vendedores por teléfono (telemarketing), por correo y otras formas de mercadotecnia directa.

El DMA mantiene listas de “no llamar” y de “no contactar” para ventas por teléfono, por correo y por correo electrónico (e-mail). La participación de mercado en la lista del DMA es estrictamente voluntaria. En otras palabras, la lista podría reducir el número de promociones que usted recibe pero no las eliminaría.

Para más información visite

www.dmaconsumers.org. Existe un costo de \$5 (por lista) para registrarse si lo hace en línea. O se puede

registrar gratuitamente enviando por correo su nombre, número de teléfono, dirección y firma a:

DMA Telephone Preference Service

P. O. Box 1559

Carmel, NY 10512



Servicios Especiales

Consumidores con problemas de habla y audición

Dentro del Americans with Disabilities Act (ADA), el Federal Communications Commission (FCC) se asegura que los servicios de retransmisión de telecomunicaciones interestatales e intraestatales estén disponibles y se extiendan lo más posible a usuarios con impedimentos de habla y audición. La nueva tecnología y la nueva política federal han incrementado las oportunidades para que los usuarios con impedimentos de habla y audición usen los servicios de telecomunicaciones más eficientemente. La Orden del 2000 del FCC requiere que todas las compañías que ofrecen telecomunicaciones ofrezcan llamadas 711. Este código de tres dígitos hace más fácil el uso de servicios de retransmisión para llamadas entre consumidores que usan el dispositivo de TDD/TTY y los que no lo usan.

Antes de que se implementara el código 711, los consumidores tenían que usar el 7 y un número de 10 dígitos de acceso, que variaba según el lugar, para acceder a los servicios de retransmisión. Los consumidores ahora pueden acceder a todos los servicios de TDD/TTY en cualquier lugar de los Estados Unidos simplemente marcando el 711.

Consumidores con impedimentos en la visión

Si usted tiene un impedimento visual, puede pedir que su cuenta de teléfono de la compañía local esté impresa en letras grandes. Algunas compañías también ofrecen servicios especiales, como operadores de teléfono de ayuda y un directorio de ayuda, para usuarios con impedimentos visuales. Pregunte a su compañía local de teléfono cuáles son los servicios que ofrece.

Programa de ayuda Lifeline/Link-Up

¿Qué son Lifeline y Link-Up?

Lifeline y Link-Up son programas federales subsidiados para ayudar a consumidores de bajos ingresos que usen servicios básicos, servicio de teléfono individual con acceso a servicios suplementarios normales, como servicios de emergencia, larga distancia y directorio de ayuda. Los programas son administrados por compañías de teléfonos locales y varían un poco entre ellas.

Lifeline y Link-Up no ayudan con el costo de larga distancia; pero puede consultar con su compañía de larga distancia sobre diferentes tipos de ayuda.



Lifeline

Lifeline ofrece descuentos mensuales en servicios locales básicos a consumidores que califican, y está disponible solo para una línea de teléfono por hogar que califique. Si usted escoge bloquear el acceso directo a servicios de larga distancia (lo que se llama “bloqueo de llamadas”) a través de su compañía de teléfono local, Lifeline puede eliminar la necesidad de tener que pagar un depósito al contratar su servicio de teléfono local. (Ver la página 11 para más información referente al bloqueo de llamadas.)

Link-Up

Link-Up ofrece, a los consumidores que califican, descuentos en los cargos por conexión del servicio local de teléfono nuevo y les permite financiar la parte de los cargos de conexión sin cobrarle interés por un año. Los descuentos están disponibles solo para una línea de teléfono por hogar que califique.

¿Usted califica?

Bajo las guías federales, los consumidores que están inscritos en uno o más de los siguientes programas de ayuda podrían calificar para los beneficios de Lifeline y Link-Up:

- Medicaid
- Ingreso Suplementario de Seguridad Social (Supplemental Security Income o SSI)

- Programa de Asistencia de Energía para Hogares de Bajo Ingreso (Low Income Home Energy Assistance Program o LIHEAP)
- Estampillas de Comida
- Ayuda Federal para Viviendas Públicas o Sección 8 (Federal Public Housing Assistance o Section 8)

Se deben satisfacer las siguientes condiciones para calificar a los programas de Lifeline y Link-Up:

- El servicio de teléfono debe de estar a su nombre.
- No se puede estar como dependiente en la declaración de impuestos de otra persona.
- El servicio de teléfono debe ser para su residencia primaria (no para negocios o casas adicionales).

Cómo solicitar Lifeline y Link-Up

Las solicitudes simples de una página están disponibles en su compañía local de teléfono o en el OUCC en la página electrónica www.openlines.in.gov. Esta solicitud se encuentra en la página 25 – 26 de este manual. Algunas compañías ofrecen más de una opción para los beneficios de Lifeline/Link-Up y pueden usar los nombres establecidos para estos programas. Para obtener una lista de las compañías de teléfono de Indiana participantes en Lifeline y Link-Up visite la página electrónica de OUCC www.openlines.in.gov.



Cuando regrese la solicitud llenada a su compañía de teléfonos, deberá incluir la documentación que demuestre que usted está participando en por lo menos uno de los programas de ayuda pública mencionada en esta sección.

Las solicitudes deberán ser presentadas directamente a su compañía local de teléfono.



Solicitud de Lifeline y/o Link-Up para servicios telefónicos *[Application for Lifeline and/or Link-Up telephone service]*

Para calificar para servicios telefónicos de Lifeline y/o Link-Up se requiere que quienes lo solicitan estén participando en uno o más de los programas que se mencionan a continuación *[Eligibility for Lifeline and/or Link-Up telephone service is dependent on the applicant's participation in one or more of the programs listed below]:*

1. Yo por la presente certifico que participo en los siguientes programas (marque los que correspondan) *[I hereby certify that I participate in the following programs (check all that apply)]:*

- Programa de Asistencia de Energía para Hogares de Bajo Ingreso (*Low Income Home Energy Assistance Program or LIHEAP*)
- Ayuda Federal para Viviendas Públicas o Sección 8 (*Federal Public Housing Assistance or Section 8*)
- Medicaid
- Estampillas de Comida (*Food Stamps*)
- Ingreso Suplementario de Seguridad Social (*Supplemental Security Income or SSI*)

2. Yo también certifico por la presente que *[I also hereby certify that]:*

- El servicio telefónico está a mi nombre. *[My telephone service is listed in my name.]*
- Yo no estoy como dependiente en la declaración de impuestos de otra persona. *[I am not listed as a dependent on another person's tax return.]*
- La dirección que se muestra es mi residencia primaria, no es una segunda casa o negocio. *[The address listed is my primary residence, not a second home or business.]*
- Si en el futuro Yo dejo de participar en alguno de los programas que se mencionan en el número 1 o las condiciones que se mencionan del número 2, Yo notificaría inmediatamente a mi compañía local de teléfono que ya no soy elegible para los servicios de teléfono de Lifeline y/o Link-Up. *[If in the future I no longer participate in at least one of the programs listed in item 1 above or conditions in item 2 change, I will promptly notify my local telephone company that I am no longer eligible for Lifeline and/or Link-Up telephone service.]*

Solicitud de Lifeline y/o Link-Up para servicios telefónicos
[Application for Lifeline and/or Link-Up telephone service]

3. Yo autorizo a mi compañía local de teléfono o a su representante correspondiente a tener acceso a cualquier información que se requiera para verificar estas afirmaciones o para confirmar la continuación de mi participación en los programas mencionados anteriormente. Yo autorizo a los representantes de los programas mencionados anterior mente a discutir y/o ofrecer copias a mi compañía local de teléfono, si la compañía lo pide, para verificar mi participación en los programas mencionados y mi elegibilidad para los servicios telefónicos de Lifeline o Link-Up. *[I authorize my local telephone company or its duly appointed representative to access any records required to verify these statements to confirm my continued participation in the above programs. I authorize representatives of the above programs to discuss with and/or provide copies to my local telephone company, if requested by the company, to verify my participation in the above programs and my eligibility for Lifeline or Link-Up telephone service.]*
4. Yo (nosotros) afirmo (afirmamos), bajo penalidad de perjurio, que las proposiciones anteriores son verdad. *[I (we) affirm, under penalty of perjury, that the foregoing representations are true.]*

NOMBRE DEL SOLICITANTE *[APPLICANT'S NAME]*:

DIRECCIÓN DEL SERVICIO (calle) *[SERVICE ADDRESS (street)]*:

CIUDAD *[CITY]*

ESTADO *[STATE]* CÓDIGO POSTAL *[ZIP]*

NUMERO DE TELÉFONO (si ya esta establecido)
[TELEPHONE NUMBER (if already established)]:

FIRMA DEL SOLICITANTE *[APPLICANT'S SIGNATURE]*:

FECHA *[DATE]*:

LAS FORMAS DE SOLICITUD DEBEN SER ENTREGADAS DIRECTAMENTE A LA COMPAÑÍA LOCAL DE SERVICIOS PUBLICO TELEFONICOS. CONTACTE A LA COMPAÑÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA QUE LE INFORME SOBRE QUÉ DOCUMENTOS DEBEN SER ENTREGADOS CON SU SOLICITUD.
[COMPLETED APPLICATION FORMS MUST BE SUBMITTED DIRECTLY TO LOCAL TELEPHONE SERVICE UTILITIES. CONTACT THE UTILITY TO FIND OUT WHAT DOCUMENTATION SHOULD BE SUBMITTED WITH YOUR APPLICATION.]

Reglamentaciones sobre la Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones

Los proveedores de servicios de teléfono locales en Indiana deben cumplir con las reglamentaciones sobre la calidad de los servicios que entraron en vigor en Febrero del 2003. Las reglamentaciones ofrecen nueva protección para usuarios residenciales y de pequeños negocios.

- **Se debe hacer un abono en la cuenta por tardanzas en la conexión de nuevos servicios**

Si un servicio de teléfono local nuevo no se instala dentro de los 5 días hábiles después de solicitarlo, usted debería recibir un crédito en su cuenta del 20 por ciento del cargo de instalación por cada uno de los cinco días que no se tuvo el servicio. Después de 10 días hábiles, la compañía de teléfono debe ofrecer un servicio alternativo, como sería un teléfono celular, sin cargo.

- **Se debe hacer un abono en la cuenta si el servicio de larga distancia no funciona**

Si usted reporta que su servicio local esta desconectado y no lo corrigen dentro de 24 horas a partir de cuando usted lo reportó, debe recibir un abono en su cuenta del 33 por ciento de lo que paga por el servicio al mes. Debe

recibir un abono de 33 por ciento por cada período de 24 horas adicionales que no tenga el servicio.

- **Periodo para el servicio con cita**

Los servicios públicos locales de teléfonos deben de ofrecerle un período de cuatro horas para cumplir con la cita de servicios de instalación y reparaciones cuando se requiera que usted esté presente.

- Si la compañía no puede cumplir con la cita, debe de avisarle antes de las 6 p.m. del día anterior.
- Si la compañía no cumple con la cita para la reparación y no le ofrece la notificación requerida, le debe hacer un abono en su cuenta de \$50.
- Si la compañía no puede cumplir con la cita para hacer una instalación y no hace la notificación requerida, le debe hacer un abono en su cuenta de \$25.



- **El periodo de tiempo durante el cual las compañías de teléfono locales deben de responder las llamadas de los usuarios, debe corresponder al horario normal de trabajo**

- Las llamadas al centro de reparaciones de la compañía o oficina deben ser contestadas en 60 segundos o menos, en promedio.
- Las llamadas al directorio de asistencia (ayuda) o a operadoras del servicio local deben de ser contestadas en 20 segundos o menos, en promedio.
- Menos del 10 por ciento, en promedio, de las llamadas a los servicios mencionados anteriormente suena ocupado o se desconecta.

Nota

Esta sección ofrece un repaso general y un resumen parcial de las nuevas reglamentaciones que fueron efectivas en Febrero del 2003. Las reglamentaciones completas están detalladas en el Indiana Administrative Code (170 IAC 7-1.2 y 170 IAC 7-1.3) y pueden ser leídas en la página electrónica de www.IN.gov/legislative.

Las nuevas reglamentaciones son válidas solo para las compañías que ofrecen servicios de teléfono locales, y solo para usuarios residenciales y de pequeños negocios con menos de cuatro líneas de acceso. Estas reglamentaciones no se aplican a compañías de teléfonos celulares, las cuales operan en mercados competitivos, sujetos a muy poca regulación por parte del estado. Algunas de las nuevas regulaciones no afectan a compañías competitivas locales de intercambio que ofrecen servicio a menos de 5,000 usuarios.

Desconexión de Servicios de Telecomunicaciones

Las nuevas regulaciones del estado que entraron en vigor en Febrero del 2003 pueden ayudar a un mayor número de usuarios a mantenerse conectados para los servicios de teléfono local básico en caso de repentinos y serios problemas financieros. Bajo las nuevas regulaciones, los servicios de teléfono local solo pueden ser desconectados si no se pagan los cargos de teléfono locales. Si no se pagan los cargos de larga distancia o los cargos de servicios no regulados (como el acceso del Internet o buzón de voz)

provocaría solo la desconexión de esos servicios específicos.

Sin embargo, todos los usuarios son responsables de pagar sus cuentas de teléfono y otros servicios públicos a tiempo y en su totalidad. Los cambios en las regulaciones del estado no liberan a ningún usuario de sus responsabilidades básicas. Esté consciente de que si no paga sus cuentas, tendrá un impacto negativo en su historial de crédito como consumidor.

Si no puede pagar por sus servicios de teléfono, debe contactar a la compañía de teléfonos inmediatamente para ver si se pueden hacer arreglos de pago alternativos.

Si recibe un aviso de que se le va a desconectar el teléfono, contacte a la compañía de teléfono inmediatamente para:

- Saber por qué recibió el aviso.
- Analizar las opciones de planes de pago si es que se va a desconectar el servicio por no pagar.
- Recuerde que, bajo ciertas circunstancias, se les requiere a los servicios públicos que ofrezcan opciones de pago sin dejar de ofrecer los servicios. Estas opciones podrían ampliarse en casos.

Como el OUCC no ofrece ayuda financiera, existen otros programas, como Lifeline y Link-Up, a los que pueden tener acceso los usuarios de bajos ingresos. (Ver páginas 21 –23 para más información.)

Avisos de desconexión

Cuando una compañía planea desconectar un servicio a un usuario, debe informar al usuario por escrito cuando menos siete días con anterioridad. Los avisos de desconexión deben estar claramente escritos, ser precisos y entendibles. Deben incluir la fecha y razón por la que se está determinando la desconexión; el



teléfono de la compañía de teléfonos; el número de teléfono local y un número de teléfono gratis del IURC y la información sobre arreglos de pago, condonación temporal debido a una enfermedad seria o emergencia médica, y la opción para presentar quejas. Si usted recibe un aviso de este tipo, contacte a la compañía que le ofrece el servicio inmediatamente.

Hay algunas circunstancias en las cuales la compañía de teléfono puede desconectar el servicio sin dar aviso, si:

- Existe una situación peligrosa o de vida o muerte.
- El IURC o la Corte han ordenado que se desconecte.
- La compañía de teléfonos detecta fraude o el uso de servicios no autorizados, y tiene evidencia razonable para creer que usted es el responsable.
- El equipo ha sido alterado y la compañía de teléfono tiene evidencia razonable para creer que usted es el responsable.
- El equipo de teléfono esta siendo usado para causar problemas en el servicio de otros clientes.

Horas de desconexión

La compañía de teléfono puede desconectar el servicio debido a falta de pago solo entre las horas de 8 a.m. y 3 p.m y solo en el horario en que la oficina de la compañía de teléfono está abierta. El servicio no puede ser desconectado

por falta de pago después del medio día, la víspera en que la oficina de la compañía de teléfono va a estar cerrada al público. (En otras palabras, si la oficina de la compañía de teléfono va a estar cerrada el Viernes, no puede desconectar el servicio después del medio día del Jueves.)

La compañía de teléfonos no puede desconectar el servicio por no pagar el equipo comprado a la compañía (lo contrario a un servicio) o por falta de pago del servicio del inquilino anterior, a menos que haya evidencia que el cliente está tratando de defraudar a la compañía de teléfonos mediante el uso de un nombre diferente.

Circunstancias especiales

La compañía de teléfono no puede desconectar el servicio si usted contacta a la compañía y le presenta una causa legítima, como lo serían problemas financieros, y su incapacidad de pagar la cantidad total. Sin embargo, usted debe:

- Pagar una porción razonable de la cuenta (lo que sea menos, \$20 o el 25 por ciento de su cuenta).
- Estar de acuerdo en pagar el resto dentro de los siguientes tres meses.
- Estar de acuerdo en pagar a tiempo todas las cuentas futuras que no estén en disputa.
- No haber violado ningún acuerdo similar de pago con la compañía de teléfono en los últimos 12 meses.

Si la desconexión provocara riesgos de salud serios e inmediatos, o afectara la seguridad de alguna persona en su hogar, la compañía de teléfonos debe posponer la desconexión del servicio por 30 días, si usted le proporciona comprobantes médicos de un doctor con licencia o de un oficial público de salud. Se puede posponer por un periodo de más de 10 días si se proporciona información médica adicional.

Reconexión del servicio

Una vez que se hayan saldado las cuentas que no se habían pagado y/u otros problemas que causaron la desconexión de los servicios, usted puede solicitar que se le reconecte. La compañía de teléfono debe reconectar su servicio a más tardar un día después de que usted pidió que se le reconectara. Puede ser que se le cargue una cuota de reconexión, la cual no puede exceder la cantidad establecida por IURC. De acuerdo a lo permitido por las reglas del IURC, también se podría requerir un depósito.

Si el servicio ha sido desconectado equivocadamente, la compañía de teléfono debe reestablecer el servicio inmediatamente sin cargo extra para usted.

Desconexión equivocada

Si usted considera que la compañía de servicio público le desconectó su servicio equivocada o ilegalmente, contacte a OUCC o al IURC. Estas agencias pueden atender dudas específicas y preocupaciones generales.

Contacte con el número de teléfono gratis del OUCC al 1-888-441-2494 o con la página electrónica www.openlines.in.gov. Contacte al IURC al 1-800-851-4268.

Nota

Si usted solicita un servicio de teléfono local nuevo, solo se le podrá negar el servicio básico local si no cumple con el pago de los cargos locales pasados de teléfono. Si sus cargos locales pasados de teléfono están pagados, su servicio básico local será reconectado; sin embargo se le podría cargar un depósito. Si no ha pagado todo lo que debe de cargos de larga distancia y servicios no regulados, se le reconectaría solo el servicio local, sin acceso a opciones de larga distancia o servicios no regulados.



Problemas de las Líneas “por tierra” del Servicio de Teléfono

Puede ser molesto, frustrante o algo más serio cuando usted levanta el teléfono y se escucha estática o silencio en lugar del tono. Problemas de las líneas de teléfonos “por tierra” suceden por varias razones: van desde problemas con las líneas de teléfono de la compañía fuera de la estructura hasta el mal cableado o fallas del equipo en su edificio.

Cuando usted tenga un problema con su servicio de teléfono, verifique el Dispositivo de Conexión de Interfase (Network Interface Device o NID): es una pequeña caja gris ubicada afuera de su casa o negocio, muchas veces cerca del medidor de electricidad. El verificar el NID es simple, solo lleva pocos minutos y determinará si la causa es su responsabilidad (dentro de la estructura) o de la compañía de teléfono (fuera del estructura). Podría también comprobar con sus vecinos si ellos están teniendo problemas similares.

Si el problema es causado por cableado o equipo dentro de su casa o negocio, usted (o el dueño del edificio) será responsable de las reparaciones. Esto podría ser tan simple como comprar un nuevo teléfono o instalar una nueva entrada de teléfono. Usted mismo podría reparar la falla, o contratar a alguien para que lo haga; no tiene que contratar a la compañía de teléfonos para que arregle el problema. (Ver la sec-

ción de plan de servicio de mantenimiento del cableado interno de la página 35 para más información.)

Si usted concluye, después de checar el NID y hablar con sus vecinos, que el problema está fuera de la estructura, reporte el problema a su compañía de teléfono local. La compañía le dará la información que tenga sobre el problema y le informará sobre lo que planea hacer. (Para más información sobre las responsabilidades de la

Advertencia

Esta sección del manual ofrece información general sobre las unidades de Dispositivo de Conexión de Interfase (Network Interface Device, las cuales varían según la compañía. Para evitar lesiones al cuerpo o daño al NID, siga todas las instrucciones de la compañía que le ofrece el servicio de teléfono local antes de abrir el NID para probar la línea. Hay riesgo de choque eléctrico si la prueba no se hace adecuadamente y con precaución. Usted solo debe realizar la prueba del NID si está parado en una superficie seca y si las condiciones del clima son apropiadas. Sea cuidadoso cuando abra y cierre el compartimiento de “acceso del usuario” y asegúrese que este bien cerrado cuando termine la prueba.

No abra el compartimiento de “solamente para acceso de la compañía” en ninguna circunstancia. El NID es propiedad de la compañía de teléfono. Si el NID se daña, la compañía lo responsabilizará del mismo.

compañía de teléfono, ver la sección de Reglamentaciones sobre la Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones en la página 28–29.)

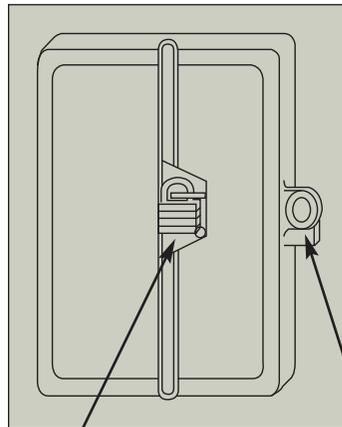
Verificación del NID

Los NID están instalados en la mayoría de los edificios construidos después de 1986. Si vive o trabaja en un edificio más viejo y no tiene o no puede encontrar el NID, contacte a su compañía de teléfonos. La compañía debe instalar un NID si se le pide, sin cargo, en cualquier línea de teléfono residencial o cualquier negocio que tenga hasta tres líneas.

Contacte a su compañía de servicio de teléfono local para pedir instrucciones de cómo probar el NID. En general, cada NID tiene dos compartimentos: uno para el acceso del usuario, y otro para el acceso de la compañía de teléfono. Antes de probar el NID, desconecte todos los teléfonos en su casa y lea cuidadosamente las siguientes instrucciones y la advertencia.

1. Abra el compartimento de “acceso del usuario”. Para su seguridad, no se pare en charcos o agua cuando este probando el NID. No se recomienda que pruebe el NID cuando esta lloviendo.
2. Conecte un teléfono que funcione a la entrada de prueba correspondiente.

Dispositivo de Conexión de Interfase del Teléfono (NID)



Acceso del usuario

Acceso solo para la compañía de teléfono

3. Espere el tono para marcar.
4. Haga la llamada local.

Es importante confirmar que el teléfono de “prueba” este funcionando correctamente. Por ejemplo, usar el teléfono para llamar a otra casa o negocio para confirmar que el teléfono en sí no está causando el problema.

Si el problema ocurre en la llamada de prueba, es muy posible que el problema esté fuera de la línea, lo cual es responsabilidad de la compañía de teléfono. Si el problema no ocurre en la llamada de prueba, el problema está probablemente ocasionado por el cableado o equipo dentro de su casa o negocio.



Plan de servicio de mantenimiento del cableado interno (Inside wire maintenance service plans)

Algunas compañías de teléfono ofrecen planes de servicio de mantenimiento del cableado interno (IWMS), que funciona como una “póliza de seguro” para el cableado interno del teléfono dentro de la casa o negocio. El cliente paga una cuota mensual y recibe reparaciones gratis o a bajo costo si se aparecen problemas del cableado interno.

Debe decidir por usted mismo si el costo del plan de IWMS vale la pena, considerando el riesgo potencial de una falla del cableado interno o otros problemas en su propiedad. Antes de tomar la decisión final, lea cuidadosamente el acuerdo de IWMS, para saber lo que cubre el programa y estar consciente del costo de mano de obra que se incluyen, deducibles y la cobertura máxima.

Si usted vive o trabaja en un lugar rentado, podría no necesitar el plan de IWMS, por que los dueños que le rentan son generalmente los responsables por el cableado de sus propiedades. Los usuarios que rentan deben analizar sus contratos de renta y/o leyes locales.

Reglamentaciones de la calidad del servicio

Los usuarios de Indiana tienen derechos específicos en relación a la calidad del servicio. Para más información, ver la sección de Reglamentaciones sobre la Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones en las páginas 28 – 29.

Si usted tiene una disputa específica con su compañía de teléfono local o ha tenido continuos problemas con la calidad del servicio, contacte a su compañía de servicio público para resolver el problema. Si la resolución no es a su entera satisfacción, contacte al personal de servicios al cliente en el número de teléfono gratis 1-888-441-2494 o visite la página electrónica www.openlines.in.gov.



Los Códigos de Área de Teléfonos

Por la popularidad de los teléfonos celulares, localizadores electrónicos (pagers), Internet y otros servicios de telecomunicación, los consumidores en los Estados Unidos y Canadá se están acabando los números de teléfono a una tasa acelerada. La disminución de nuevos números de teléfono disponibles se llama “reducción de números.”

Para crear nuevos números de teléfono de acuerdo a su demanda, se han introducido, en los últimos 10 años, nuevos códigos de área en 35 estados, incluido Indiana.

De hecho el número de códigos de área en los Estados Unidos se ha incrementado en más del doble desde 1995.

Recientemente, Indiana y otros estados han comenzado a adoptar medidas para conservar los números de teléfono existentes, lo cual permite que se usen de una forma más eficiente y retrasan la necesidad de adoptar nuevos códigos de área.



Breve historia

Cuando se llevó a cabo el sistema de numeración de Norte América en 1947, tres códigos de área se le asignaron a Indiana: 219, 317 y el 812. Estos códigos se mantuvieron en su mayoría sin cambio hasta los últimos años, cuando la reducción de números llevo a la necesidad de tres nuevos códigos de área.

El código de área 765 se introdujo en 1996, como una separación del área 317 que abarcaba una tercera parte de Indiana central.

Las comunidades fuera del área metropolitana de Indianápolis que habían usado el 317 se les asignó un código de área nuevo 765.

Indianápolis y la mayoría de los suburbios continuó usando el 317.

En el 2002, el código de área original 219 fue dividido en tres, y a dos de esas secciones se les asignaron los códigos de área 260 y 574 respectivamente.

EL 219 todavía se usa en el noroeste de Indiana (incluyendo los condados de Lake y Porter).

El 574 se usa actualmente en la tercera parte central del antiguo código de área

219 (incluyendo South Bend, Elkhart y Logansport).

El 260 se usa actualmente en el noreste de Indiana (incluyendo Fort Wayne).

La maximización de números actuales

Los esfuerzos para conservar los números existentes ha ayudado a Indiana a ser más eficiente en el uso de los números existentes y retrasar la implementación de nuevos códigos de área. Un ejemplo es “el bloque de 1,000 números.” Tradicionalmente, los proveedores de telecomunicaciones estaban distribuyendo bloques de 10,000 números, lo cual dejaba muchas veces números sin usar. Ahora los números se pueden distribuir en bloques de solo 1,000 números. Indiana comenzó a usar bloques de 1,000 números a finales del 2001, después que la Comisión de Comunicaciones Federal (Federal Communications Commission) lo aprobó.

Como resultado, el uso del código de área **317** se ha prolongado por siete años. Sin embargo, con el 317 se había estimado, originalmente, que los números se acabarían en el 2002; pero, gracias a los esfuerzos del estado para conservar estos números, se retrasó su agotamiento hasta el último cuatrimestre del **2009** (de acuerdo con la información publicada en el North American Numbering Plan Administration el 2 de junio del 2003).

En el código de área **765**, el uso de 1,000 números en bloque ha prolongado la fecha proyectada para su agotamiento en el tercer cuatrimestre del 2004 hasta el último cuatrimestre del año **2006**. La fecha proyectada para que se agoten los números del código de área **812** se transfirió del último cuatrimestre del año 2004 al segundo cuatrimestre del **2007**.

Se espera que estos tres códigos de área correspondientes al norte de Indiana (**219**, **574** y **260**) no necesiten cambios adicionales hasta el año **2019**.

Implementación de nuevos códigos de área

Una vez que se hayan agotado los esfuerzos de ser más eficiente, se podrán implementar nuevos códigos de área mediante la separación geográfica o sobreposición.

En la separación geográfica, la zona existente de código de área se divide en cuando menos dos partes. Normalmente una parte se mantienen en el código de área original, mientras que a la(s) otra(s) le(s) sería asignado un nuevo código de área. Una división geográfica no cambia los límites del consumidor en llamadas locales del área gratis. Muchas llamadas locales se siguen haciendo con marcar siete dígitos.



En una sobreposición, un nuevo código de área se “sobrepone” a toda la región geográfica cubierta por el código del área existente. Los números de teléfono, faxes, localizadores electrónicos (pagers), etc., existentes mantienen sus actuales códigos de área. Una sobreposición no cambia los límites del consumidor en llamadas locales gratis, aunque todas las llamadas, incluyendo las llamadas locales gratis, normalmente requieren marcar 10 dígitos.

Nota

Para los mapas de los códigos de área en norteamericano, visite la página electrónica de la North American Numbering Plan Administration en www.nanpa.com.



Como Poner una Queja con el OUCC

La División de Asuntos Externos del OUCC (External Affairs División) es un recurso para los clientes de los servicios públicos de Indiana. La división ofrece información y, en algunos casos, asistencia directa en muchas cuestiones de servicios públicos. La información recolectada por la división es de gran importancia para poder cumplir con la misión.

Si usted tiene una preocupación, problema, o queja sobre algún servicio público específico relacionado con el teléfono, la electricidad, el gas natural, el agua o el alcantarillado en Indiana, por favor llene y firme la forma de las páginas 41 – 42. Un

formato de queja electrónica puede ser llenado en www.openlines.in.gov.

Antes de llenar el formato de queja, por favor lea primero la siguiente información.

Si usted no ha dado a conocer su queja al servicio público, le recomendamos que lo haga y le dé la oportunidad al servicio público de resolver sus problemas. Generalmente la forma más efectiva de resolver su problema es **contactar primero al servicio público** (llevando un control de cuando hizo el contacto y la persona con quien habló). Si el servicio público no resuelve su problema contáctenos.



Por favor tenga en cuenta que el Estado no regula todos, ni la mayoría de los aspectos relacionados con los servicios públicos y servicios mencionados a continuación:

Cable de televisión	Si tiene una queja, contacte a la administración de su cable local o a la Federal Communications Commission (FCC). Se puede contactar al FCC llamando al número de teléfono gratis 1-888-CALL-FCC (225-5322).
Teléfonos celulares	Si tiene una queja, contacte a su Oficina local del Better Business Bureau o al FCC.
Servicios de Internet	Por favor dirija sus quejas al Federal Trade Commission (FTC). Puede contactar al FTC llamando al número de teléfono gratis 1-877-FTC-HELP (382-4357) (TDD/TTY: 1-866-653-4261).
Tarjetas prepagadas para llamadas de larga distancia	Las quejas se deben dirigir al FTC.
Alcantarillado del servicio público municipal	Las quejas pueden ser dirigidas al Consejo de la ciudad o a la administración municipal del alcantarillado.
Servicios públicos que se han retirado de la jurisdicción del IURC conforme a la ley de Indiana	El OUCC puede canalizar a los usuarios a los organismos apropiados para exponer sus quejas sobre servicios públicos.

Las quejas llenadas pueden ser enviadas
por correo, por correo electrónico
(e-mail) o por fax a:

Indiana Office of
Utility Consumer Counselor
100 N. Senate Av., Room N501
Indianapolis, IN 46204-2215

www.openlines.in.gov
uccinfo@oucc.state.in.us

1-888-441-2494
(número de teléfono gratis)
317-232-2494 (voz/TDD)
317-232-5923 (fax)



Forma para quejas con OUCC

Por favor llene esta forma lo más completo posible. Su nombre completo, la calle y el número de teléfono se requieren para que nosotros podamos responder a su queja.

Nombre completo: _____

Calle (Dirección): _____

Ciudad: _____

Estado: _____

Código Postal: _____

Condado de residencia: _____

Teléfono de la casa (incluya código de área): _____

Teléfono de la Oficina/teléfono del trabajo (incluya código de área): _____

Teléfono celular o localizador electrónico (pager): _____

Correo electrónico (e-mail): _____

La mejor hora para contactarlo: _____

Compañía de servicio público: _____

Su número de cuenta: _____

¿Esta la cuenta a su nombre? Sí No

¿Si su respuesta es no, qué nombre aparece en la cuenta? _____

¿La cuenta tiene la dirección que se anotó anteriormente? Sí No

¿Si su respuesta es no, qué dirección aparece en la cuenta? _____

Calle: _____

Ciudad: _____

Estado: _____

Código Postal: _____

Continué en la parte de atrás

Por favor describa su problema lo más claro y breve posible:

¿Ha contactado a la compañía sobre su problema? Sí No

¿Si su respuesta es sí, qué ha hecho la compañía?

¿Qué es lo que le gustaría que el OUCC haga por usted?

El OUCC no hará pública su información por su cuenta (incluyendo su nombre), a menos que usted lo autorice.* Si usted no tiene ningún inconveniente en que su información sea compartida con los medios de comunicación o quienes la soliciten, por favor marque aquí:

Firma: _____

Fecha: _____

*La agencia podría ser obligada por la Corte o alguna otra institución regulatoria para reproducir copias de sus quejas dentro del Access to Public Records Act de Indiana (IC 5-14-3-1 et. seq.).

Glosario de Telecomunicaciones

A continuación presentamos una lista de los términos más usados en las telecomunicaciones. Un glosario más detallado puede ser consultado en la página electrónica www.openlines.in.gov.

Administración del Plan de Números de Norte América (North American Numbering Plan Administration o

NANPA): Es un administrador neutral e independiente asignado por el FCC para supervisar la designación de códigos de área y la distribución de números de teléfono por bloque a las compañías de telecomunicaciones. NANPA también trabaja con la industria de telecomunicaciones para desarrollar planes de ayuda para códigos de área, que son presentados a la comisión regulatoria de servicios públicos del estado para ser revisado y aprobado.

Área de Acceso Local de Transportación (Local Access Transport Area o LATA):

Es un servicio en un territorio en el cual una Compañía Operadora Regional Bell (Regional Bell Operating Company o RBOC) podría ofrecer servicios locales y de larga distancia. LATA fue creada como consecuencia de una orden de la corte de dividir AT&T en 1984.

Área Ampliada de Servicios de Telecomunicaciones (Wide Area Telecommunications Service o WATS):

Números gratis de teléfono que se alcanzan al marcar los códigos de área 800, 888, 877 o 866.

Área de Servicio (Territorio): El área geográfica que el IURC permite a la compañía de servicios públicos para ofrecer sus servicios.

Banda Ancha (Broadband): Es una conexión de Internet de alta velocidad que funciona mucho más rápido que la conexión de marcar (dial-up) tradicional. El servicio de banda ancha se puede recibir a través de las líneas de teléfono como servicio del Subscriptor de Línea Digital (Digital Subscriber Line o DSL), mediante líneas de cable de televisión o mediante ondas de radio inalámbricas o servicio de Banda Ancha de Satélite.

Cable Bajado (Drop Wire): Es la conexión de cableado de la casa del teléfono del cliente o negocio al sistema de la compañía.

Cableado Local (Local Loop): Cableado que conecta el teléfono del cliente a la oficina central de la compañía.

Cargo al Cliente: Es el cargo fijo a la cuenta del servicio que cubre el costo involucrado por ofrecer el servicio público. También conocido como cargo por servicio, cargo de infraestructura o cargo por medidor.

Cargos Injustificados (Cramming): Poner cargos en la cuenta del servicio del cliente sin que hayan sido autorizados por el cliente. Cramming (cargos injustificados) se da más comúnmente en servicios telefónicos, y viola la ley de Indiana, las reglas del IURC y del FCC.

Cargos de Larga Distancia InterLATA: Son los cargos por llamadas hechas a números de teléfono fuera del Área de Acceso Local de Transportación (Local Access Transport Area o LATA) del usuario, como llamadas de un estado a otro.

Cargos de Larga Distancia IntraLATA: Son los cargos por llamadas hechas fuera del área gratis de llamadas locales de los clientes pero dentro de una área regional conocida como el Área de Acceso Local de Transportación (Local Access Transport Area o LATA).

Certificado de la Autoridad Territorial (Certificate of Territorial Authority o CTA): Es la autorización del IURC que le permite a la compañía ofrecer un servicio público, normalmente sujeto a

una área geográfica específica y otras condiciones del servicio.

Circuito: Es un cable o sistema de cables que transportan la electricidad y/o servicios de telecomunicaciones.

Código de Área: El código de área de tres dígitos al que le sigue un número de teléfono con siete dígitos. En el pasado, los códigos de área representaban áreas únicas geográficas. Sin embargo, con la implementación de la alternativa de sobreposición para resolver la necesidad de nuevos números de teléfono (ver página 36), una área geográfica específica puede tener más de un código de área.

Código de Área de Apoyo: Cuando se ofrecen nuevos códigos de área en un territorio para resolver el problema de reducción de números. (Ver la Separación Geográfica, Reducción de Números y Sobreposición)

Compañía de Intercambio (Inter-Exchange Carrier o IXC): Es un servicio público con licencia del IURC para ofrecer servicios de teléfono de larga distancia en el Estado de Indiana.

Compañía de Intercambio Pre-subscrito (PIC): La compañía de Intercambio (IXC) designado por un cliente para que sea su compañía de larga distancia para su teléfono. Un cliente puede designar por separado su PIC para llamadas intraLATA e interLATA si así lo escoge.

Compañía Local de Intercambio Competitivo (Competitive Local Exchange Carrier o CLEC): Es un nuevo proveedor local de servicios de teléfono que compite con la Compañía Titular Local de Intercambio (Incumbent Local Exchange Carrier o ILEC), proporcionando los servicios públicos que anteriormente solo se ofrecían por la compañía local de teléfono como un monopolio regulado.

Compañía Local de Intercambio Local (Local Exchange Carrier o LEC): La compañía de servicio público de teléfono que ofrece servicio local.

Compañía Operativa Regional Bell (Regional Bell Operating Company o RBOC): Es una compañía creada como consecuencia de la orden de la corte de dividir AT&T, que adquirió las acciones del servicio de teléfono local de conexiones para ofrecer ese servicio, independientemente del servicio nacional de larga distancia. La compañía de teléfono Bell de Indiana y sus sucesivas compañía afiliadas, Ameritech y SBC Indiana, son RBOC.

Compañía Titular Local de Intercambio (Incumbent Local Exchange Carrier o ILEC): Es un servicio público de teléfono que ofrece servicio local como un monopolio regulado antes de que se introduzcan compañías que ofrezcan un servicio local competitivo.

Congelamiento de Intercambio Pre-subscrito (PIC): Es un servicio gratis ofrecido por compañías de teléfono locales para prevenir cambios de compañía de larga distancia sin la autorización del cliente (ver Transferencia). Con el congelamiento de PIC, la compañía de teléfono local debe obtener aprobación explícita del cliente antes de cambiar la compañía de larga distancia del cliente.

Costo fijo: Es el costo, que es constante en que incurre una compañía de servicio público, sin importar la cantidad de servicio que es utilizado por los usuarios.

Desregulación: Es el proceso por el cual se dejan intervenir a las fuerzas del mercado, en lugar de las regulaciones de la autoridad gubernamental, para asegurar la justa y adecuada entrega de servicios públicos. (Ver Reestructuración).

Dispositivo de Telecomunicaciones para Sordos/Telemáquina de Escribir (TDD/TTY): Instrumento como máquina de escribir y/o operadores humanos que hacen posible que los clientes con impedimentos de habla y auditivos usen los servicios telefónicos.

Federal Communications Commission (Comisión Federal de Comunicaciones o FCC): Esta es la agencia federal que regula las comunicaciones interestatales, incluido el servicio de teléfono.

Fondo de Servicio Universal (Universal Service Fund o USF): Es un fondo federal de ayuda para ofrecer servicios de teléfono a menor precio para ciertos consumidores rurales y de bajos ingresos, así como también descuentos en servicios telefónicos y de acceso a Internet para escuelas, bibliotecas y clínicas de salud rurales que califiquen. Estos fondos también pueden ser creados a nivel estatal.

Inclusión de Insertos en su Cuenta de Teléfono: Información que las compañías de servicios públicos incluyen en boletas de papel por separado en su cuenta mensual.

Indiana Office of Utility Consumer Counselor (OUCC): Es la agencia estatal establecida para representar los intereses de todos los usuarios de los servicios públicos de Indiana y al público en general. El OUCC participa en todos los procedimientos ante el IURC y participa en los procedimientos regulatorios judiciales y federales y en asuntos de política pública.

Indiana Utility Regulatory Commission (IURC): Es la agencia estatal que regula la mayoría de los servicios públicos en Indiana.

Legislación de Telecomunicaciones de 1996 (TA-96): La primera revisión comprensiva de la ley de las telecomunicaciones desde 1934. El congreso aprobó esta ley con la intención de promover la

competencia y reducir las regulaciones con el fin de reducir los precios, incrementar las opciones de servicios disponibles, mejorar la calidad de los servicios y estimular el uso de nuevas tecnologías. TA-96 cubre casi todos los aspectos de la industria de las telecomunicaciones, incluyendo los esfuerzos para crear un mercado competitivo de los servicios locales de teléfono.

Lifeline/Link-Up: Programas de subsidio federal para ayudar a usuarios de teléfonos de bajos ingresos con sus cuentas de teléfono y cargos por conexión.

Línea de Acceso: El circuito que conecta al teléfono del cliente con la oficina central de la compañía.

Llamadas 10-10 (Dial Around): Le permite al que hace la llamada tener acceso a una compañía de larga distancia específica al marcar 1-0-1-0, y luego el número de acceso de la compañía que ofrece el servicio. Es usado frecuentemente por los consumidores que no han escogido una compañía de larga distancia de su "preferencia", o por los consumidores que quieren usar diferentes compañías para diferentes tipos de llamadas de larga distancia.

Oficina Central: Es un dispositivo de control de una compañía local de intercambio donde las líneas de teléfono se interconectan.

Portabilidad del Número Local (Local Number Portability o LNP):

Le permite al consumidor mantener su número de teléfono cuando cambia de compañía o de locación dentro del mismo código de área. El LNP es un requisito de la ley federal e incluye líneas terrestres y servicios inalámbricos.

Proveedor de Servicios de Internet (Internet Service Provider o ISP):

El consumidor puede escoger su proveedor de acceso a Internet.

Reducción de Números: Es la situación donde los números finitos de teléfonos disponibles para distribución a las compañías se están acabando. El agotamiento de números ha ocurrido rápidamente en la mayoría de los Estados Unidos en los últimos años debido a la proliferación de máquinas de fax, localizadores electrónicos (pagers), teléfonos celulares, Internet y otros.

Reestructuración: Describe la realineación de la industria de servicios públicos para permitir más competencia y menos regulaciones. (Ver Desregulación)

Separación Geográfica: Este es un código de área de teléfono que ayuda cuando el territorio del código de área existente es dividido en dos o más regiones. Una región mantiene el área de código pre-existente, mientras que a los otros se les asignará un nuevo código de área o nuevos códigos de área. Con esta forma de ayuda, el cliente en el área

nueva se le cambia su número de teléfono que refleje el nuevo código de área. Este tipo de ayuda no afecta las llamadas locales del cliente, la tarifa local o la tarifa de larga distancia.

Servicio 211: Le permite al que hace la llamada conectarse directamente con agencias de servicios humanitarios al marcar 2-1-1. Este servicio se está implementando gradualmente en todo el país. Para obtener información sobre la disponibilidad en Indiana visite www.IN211.org.

Servicio 711: Da la posibilidad a la persona que llama de ser conectada inmediatamente con el servicio de retransmisión para personas con problemas en la vista y la audición (TDD/TTY) al marcar 7-1-1.

Servicio 911 Ampliado: Permite a la persona que llama ser conectada directamente con la operadora local del departamento de bomberos o policía al marcar el 9-1-1.

Servicio 911 Aumentado: Se manda automáticamente el nombre y dirección asociado con la llamada al número 911 del conmutador para apresurar la respuesta del servicio apropiado como a la policía, departamento de bomberos o servicios de ambulancia.

Servicio de Área Ampliada (Extended Area Service o EAS):

Este servicio permite al cliente del teléfono que expanda su área de llamada local mediante un pago mensual por algún período de tiempo. Las áreas y cuotas específicas necesitan ser aprobadas por el IURC.

Servicio Inalámbrico Aumentado del

911: Es cuando se envía automáticamente el nombre asociado con la llamada del teléfono celular y la ubicación general de donde se está haciendo la llamada del teléfono celular al conmutador del 911 para apresurar la respuesta de la policía, departamento de bomberos y servicio de ambulancia.

Situación en Riesgo: Es una situación donde la Administración del Plan de Números de Norte América (North American Numbering Plan Administration o NANPA) ha determinado que la disponibilidad de números de teléfono en una área en particular se está acabando.

Sobreposición: Es una forma de código de área de ayuda en la cual un código de área nuevo es asignado a un territorio del código del área existente. En la mayoría de los casos, números de teléfonos pre-existentes, localizadores electrónicos (pagers), máquinas de fax, etc., mantiene el código de área pre-existente, mientras que el nuevo código de área es asignado a nuevos números de teléfono. Esta forma de ayuda no afecta al área local de llamadas de los clientes, costo local o costo

de larga distancia pero se requiere marcar números de 10 dígitos para hacer la llamada local.

Splashing: El “re-dirigir” una llamada de larga distancia, que se realiza desde un teléfono público, y que resulta en tarifas de larga distancia más caras de lo esperado. El splashing podría violar las reglas del FCC.

Tarifa: Es un documento que la compañía del servicio público debe entregar al IURC, listando todos los cobros y cargos por servicio y las reglas y regulaciones de la compañía de servicios públicos.

Teléfonos Celulares: Servicios de teléfono que usan señales de radio a través de transmisiones múltiples sobreponiendo células. También se conoce como Servicio Comercial Móvil de Radio (CMRS) en los procedimientos regulatorios y legales.

Transferencia (Slamming): Transferir al cliente de una compañía de servicios públicos a otra (típicamente servicios telefónicos), sin que el cliente lo sepa o autorice. Slamming un teléfono viola la ley de Indiana y las reglamentaciones del IURC y del FCC.

Voz Sobre el Protocolo del Internet

(Voice Over Internet Protocol o VoIP):

Le permite a la persona hacer la llamada telefónica mediante el uso del Internet.



Indiana Office of Utility Consumer Counselor
www.openlines.in.gov
1-888-441-2494 (número de teléfono gratis)
317-232-2494 (voz/TDD)

